



Chambre des communes
CANADA

Comité permanent des langues officielles

LANG • NUMÉRO 049 • 3^e SESSION • 40^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le mardi 1^{er} mars 2011

Président

M. Steven Blaney

Comité permanent des langues officielles

Le mardi 1^{er} mars 2011

• (0855)

[Français]

Le vice-président (M. Yvon Godin (Acadie—Bathurst, NPD)): À l'ordre, s'il vous plaît. Je m'appelle Yvon Godin et je suis vice-président du Comité permanent des langues officielles. Le président, M. Blaney, ne peut être ici aujourd'hui, car il participe à une session qui se déroule présentement au Parlement avec nos amis et homologues français qui sont en visite au Canada cette semaine.

Selon l'ordre du jour, conformément à l'alinéa 108(3)f) du Règlement, nous abordons l'examen du rapport annuel 2009-2010, volume II, du commissaire aux langues officielles. Ce rapport a été renvoyé au comité le mardi 2 novembre 2010.

Nos témoins d'aujourd'hui représentent le ministère des Pêches et des Océans. Nous accueillons Mme Claire Dansereau, sous-ministre, M. Marc Grégoire, commissaire de la Garde côtière canadienne, M. Mitch Bloom, sous-ministre adjoint et champion des langues officielles pour le secteur des politiques stratégiques, et Mme Michaela Huard, sous-ministre adjointe pour les ressources humaines et les services intégrés.

Madame Dansereau, vous avez environ 10 minutes pour faire votre présentation. Je pense que vous êtes la seule à faire une présentation ce matin. Je vous invite à commencer maintenant.

Mme Claire Dansereau (sous-ministre, ministère des Pêches et des Océans): Merci, monsieur le président. Je m'excuse vraiment de mon retard. C'est inexcusable.

Vous avez bien présenté mes collègues, qui seront ici pour répondre à vos questions quand j'aurai terminé mes commentaires.

Monsieur le président, honorables membres du comité, je vous remercie vraiment franchement de cette invitation à comparaître devant vous aujourd'hui. Nous discutons d'un sujet très important pour nous, au ministère.

Je suis accompagnée de Marc Grégoire, commissaire de la Garde côtière, et de Mitch Bloom, cochampion des langues officielles. Nous avons un deuxième cochampion, qui est le directeur général régional de la région du Golfe, mais qui n'est pas ici avec nous aujourd'hui. Il y a donc deux champions. M. Bloom est aussi sous-ministre adjoint responsable du développement des communautés minoritaires de langue officielle. Je suis aussi accompagnée également de Mme Michaela Huard, sous-ministre adjointe responsable du service au public, de la langue de travail et de la participation équitable.

Nous souhaitons discuter aujourd'hui des travaux du ministère à l'égard de la Loi sur les langues officielles, notamment de notre évaluation présentée dans le rapport annuel 2009-2010 du commissaire aux langues officielles.

[Traduction]

Pêches et Océans Canada est l'un des plus anciens ministères fédéraux et a été, pendant des décennies, une source fiable de

services et de soutien pour les Canadiens. Le travail que nous réalisons dans les milliers de communautés côtières exige que nous collaborions chaque jour avec et pour le public, ainsi qu'avec divers intervenants. Un solide service à la clientèle, voilà ce qui nous distingue à Pêches et Océans Canada, et ce service est au centre de ce que nous sommes et de ce que nous accomplissons.

Le rendement du ministère en matière de langues officielles est mesuré par rapport à des critères précis.

[Français]

dans cinq domaines clés, qui sont évalués individuellement,

[Traduction]

Le ministère a réalisé des progrès et est l'un des deux ministères à avoir reçu la cote de rendement global « bon ».

[Français]

parmi les cinq ministères évalués à cet égard.

Comme vous le savez, cinq domaines sont évalués dans le rapport du commissaire.

En ce qui a trait à la gestion du programme, notre ministère a reçu la mention « exemplaire » pour une troisième fois consécutive, grâce à notre utilisation d'un cadre de responsabilisation et d'un plan d'action, à la visibilité des langues officielles et à un processus efficace de règlement des plaintes.

Sur le plan du service au public, le ministère a reçu la mention « moyen ». Cette note repose sur les observations du commissaire aux langues officielles faites entre janvier et avril 2010, ainsi que sur nos activités de promotion de la disponibilité d'un service dans les deux langues officielles et les ententes de service avec des tierces parties. Il s'agit d'une amélioration par rapport au bulletin de rendement précédent. Bien que notre évaluation téléphonique, sous forme de vérifications ponctuelles, ait contribué à cette amélioration, nous devons continuer à déployer des efforts dans ce domaine, et nous le savons.

En ce qui concerne la langue de travail, le ministère a obtenu la mention « moyen », principalement en raison d'une analyse des perceptions des répondants francophones dans les régions bilingues. Cette note est plus faible que dans les deux bulletins précédents. Il s'agit donc d'un deuxième enjeu ciblé dans notre plan d'action.

En ce qui a trait à la participation équitable, le ministère a obtenu la mention « faible ». Cette note est attribuable au fait que la population anglophone du Québec ne représente que 2,6 p. 100 de la main-d'œuvre du ministère au Québec. Il a été très difficile pour notre ministère d'améliorer cette note, je l'admets, et cela continuera d'être difficile en raison des critères d'évaluation actuels, étant donné que nous n'avons pas de bureaux à Montréal, là où existe une forte concentration de population anglophone. Si la note était fondée sur la ville de Québec, où les anglophones représentent 1,5 p. 100 de la population et où se trouvent notre bureau ainsi que nos administrations régionales — nos autres bureaux sont situés à l'extérieur du Québec —, nous dépasserions le taux de représentation anglophone.

Pour ce qui est de la promotion de la dualité linguistique et de l'appui aux communautés minoritaires, encore une fois cette année, Pêches et Océans Canada s'est vu décerner la mention « exemplaire ». Cette note est essentiellement attribuable aux relations de collaboration que nous avons établies avec les communautés minoritaires, soit les communautés anglophones au Québec et les communautés francophones ailleurs au pays, et aux activités que nous avons réalisées pour appuyer leur développement et promouvoir la dualité linguistique. Par exemple, un projet mené lors des célébrations du 475^e anniversaire de la ville de Gaspé a souligné les contributions des communautés minoritaires de langue seconde dans l'industrie de la pêche.

Au cours des cinq dernières évaluations réalisées par le Commissariat aux langues officielles, le rendement du ministère est passé de « faible » à « moyen » puis à « bon », maintenant. Nous sommes heureux de constater que notre rendement s'est amélioré, mais nous reconnaissons qu'il reste du travail à faire. Nous déployons tous les efforts nécessaires pour améliorer davantage notre rendement.

● (0900)

[Traduction]

Par exemple, nous avons réalisé des vérifications ponctuelles téléphoniques, fin 2009, pour nous assurer que le public reçoit bien un service bilingue. Ces vérifications ponctuelles ont permis de constater une amélioration marquée dans la prestation de nos services dans la langue officielle préférée des appelants. En fait, notre offre active au téléphone est passée de zéro à 86 p. 100. De plus, un sondage réalisé par la Fédération acadienne de la Nouvelle-Écosse, au printemps 2009, a donné des résultats positifs à notre égard pour ce qui est de la formule de salutations et de la prestation de services bilingues.

Pour ce qui est de la langue de travail, nous encourageons activement les employés des régions bilingues à utiliser la langue officielle de leur choix. De plus, 94 p. 100 des superviseurs ainsi que tous les cadres supérieurs occupant un poste bilingue satisfont aux exigences de leur poste en matière de langues officielles. Je suis heureuse de voir que nous continuons à faire preuve de leadership, par exemple, en alternant entre l'anglais et le français à chaque réunion hebdomadaire du Conseil de gestion du ministère.

[Français]

Cependant, les résultats du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux révèlent que les francophones ont certaines inquiétudes à l'égard de la préparation des documents dans la langue de leur choix ainsi que de la disponibilité d'outils et de matériel dans leur langue officielle.

[Traduction]

Dans notre prochain Plan d'action sur les langues officielles pour 2011-2014, nous mettrons l'accent sur le service au public et porterons une attention particulière à la langue de travail, en nous assurant que les droits relatifs à la langue de travail des employés seront respectés à la lettre. Le ministère des Pêches et des Océans accorde la priorité à la gestion et à la mise en œuvre complète de la Loi sur les langues officielles. Nous sommes fiers de nos réalisations et nous savons que nous pouvons, et devons, réaliser des progrès de façon continue.

Chaque année, nous nous efforçons d'améliorer notre pointage, pas seulement pour l'exercice du bulletin de rendement, mais aussi dans tous les autres domaines d'évaluation. Nous reconnaissons que l'évaluation de notre rendement dans le domaine des langues officielles peut également être déterminée par le nombre de plaintes que le ministère reçoit et par la façon dont elles sont traitées.

[Français]

En fait, le commissaire aux langues officielles a noté le degré de professionnalisme dans la coopération qu'il reçoit de notre ministère, pour ce qui est de l'analyse des plaintes et de la résolution des situations linguistiques qui sont portées à son attention.

Je ose croire que nos efforts continus démontrent que le ministère des Pêches et des Océans prend très au sérieux ses obligations en vertu de la Loi sur les langues officielles. Nous sommes déterminés à assurer un service au public dans les deux langues officielles conformément au règlement, à promouvoir un milieu de travail bilingue où tous les employés sont libres de travailler dans la langue officielle de leur choix et à répondre aux besoins des communautés minoritaires de langue officielle.

Cela nous fera un grand plaisir, maintenant, de répondre à vos questions.

Le vice-président (M. Yvon Godin): Merci bien, madame Dansereau.

Je ne voulais pas parler du retard, mais c'est maintenant chose connue. Je pensais prolonger la réunion jusqu'à 10 heures. Ça nous permettrait de disposer quand même d'une heure pour la partie publique de la rencontre. Il nous resterait 45 minutes pour les travaux du comité.

Sur ce, j'aimerais passer la parole à Mme Zarac, qui sera la première à poser des questions.

● (0905)

Mme Lise Zarac (LaSalle—Émard, Lib.): Merci, monsieur le président.

Bonjour. Madame Dansereau, vous n'avez pas à vous excuser, ça arrive à tout le monde, on comprend ça. Merci d'être ici aujourd'hui.

Vous êtes parmi les ministères qui reçoivent une belle note dans le rapport du commissaire aux langues officielles. Par contre, il y a toujours place à l'amélioration.

Comme vous l'avez si bien dit, pour votre ministère, le service à la clientèle est très important: c'est la priorité. D'ailleurs, c'est bien mentionné sur le site du ministère où l'on peut consulter les offres d'emploi. Pourtant, vous avez eu une note moyenne en ce domaine, même s'il est de première importance. Comment expliquez-vous ce résultat dans le domaine le plus important pour vous?

Mme Claire Dansereau: Comme vous pouvez l'imaginer, c'est un travail continu. Il faut toujours insister sur l'importance du service à la clientèle dans les deux langues. Parfois, il y a des problèmes en raison d'un changement d'employé, parfois en raison d'un petit changement organisationnel à Ottawa qui peut avoir des conséquences.

Chaque année, nous faisons une étude approfondie de nos faiblesses pour pouvoir développer des plans d'action qui vont nous aider à nous améliorer. Nous avons beaucoup dirigé nos efforts vers la réponse active, nous avons apporté un changement à notre façon de répondre aux clients et cela veut peut-être dire que nous avons manqué d'autres occasions de mieux servir les clients.

Mme Lise Zarac: Vous avez parlé de situations qui sont très bien corrigées, auxquelles vous apportez de bons correctifs.

Pouvez-vous me donner un exemple parmi les plaintes que vous recevez?

Mme Claire Dansereau: Les plaintes que nous recevons sont directement acheminées à notre service des ressources humaines.

Mme Michaela Huard (sous-ministre adjointe, Ressources humaines et Services intégrés, ministère des Pêches et des Océans): Oui, nous avons reçu quelques plaintes. Je me souviens d'une d'entre elles où il était question du service.

[Traduction]

L'offre active n'a pas été donnée en anglais et en français.

[Français]

Mme Lise Zarac: Vous mentionnez par contre que toutes les personnes occupant des postes bilingues répondent aux exigences de ces postes.

Mme Claire Dansereau: Je crois qu'on a dit que 94 p. 100 des postes clés, si je me souviens bien, sont pourvus. C'est un effort continu. Souvent, les gens sont embauchés et envoyés en formation parce que leur niveau de compétence linguistique, que ce soit BCC ou CBB, n'a pas été maintenu. Ils vont donc tenter de s'améliorer. Ce qui est important pour nous, c'est de s'assurer qu'il y a une amélioration constante pour atteindre l'objectif de 100 p. 100 des postes, et que la formation nécessaire soit offerte afin que les employés puissent se perfectionner.

Mme Lise Zarac: Quel est le pourcentage des postes bilingues occupés par des gens qui sont bilingues?

Mme Michaela Huard: En ce qui concerne les superviseurs, il est de 94 p. 100.

Mme Lise Zarac: Et ceux qui occupent les autres 6 p. 100 des postes reçoivent de la formation?

Mme Michaela Huard: Exactement. Ils peuvent être en cours de formation ou près de prendre leur retraite. Notre cible est de 100 p. 100.

Mme Claire Dansereau: Nous incluons l'apprentissage des langues officielles dans tous nos plans de développement des employés pour qui c'est important et nécessaire.

Mme Lise Zarac: Combien de régions avez-vous désignées bilingues?

Mme Claire Dansereau: Deux régions sont bilingues: celle de la capitale nationale et celle du Golfe, ce qui inclut une partie du Nouveau-Brunswick et tout le golfe du Saint-Laurent. Cependant, comme on le sait, notre offre au public est bilingue partout au Canada.

Mme Lise Zarac: Oui, c'est le cas.

Selon vous, les régions reconnues bilingues répondent-elles vraiment aux besoins de la population? Un agent de pêche, par exemple, ne doit pas desservir que des gens de la région. Des gens viennent de partout au Canada, ce n'est pas une clientèle sédentaire. Comment évaluez-vous qu'une région est bilingue?

Mme Claire Dansereau: Notre système d'évaluation est semblable à ce qui se trouve partout dans la fonction publique. Les normes locales déterminent le pourcentage des gens qui ont besoin d'un service dans une autre langue.

La région du Golfe comprend le Nouveau-Brunswick, qui est bilingue, comme vous le savez, ainsi qu'une partie du Québec. Il est clair que c'est nécessaire. C'est clair pour la région de la capitale nationale aussi.

Je sais que vous avez pris l'exemple des agents de pêche. C'est pourquoi je ne baserai pas toute ma réponse sur ce cas. Tout de même, les agents de pêche font un travail sur le plan local. Ce n'est pas une industrie dont les travailleurs voyagent partout au Canada. Les pêcheurs pêchent dans les régions où ils habitent. Pour nous, les besoins des clients sont assez clairs, déterminés et semblables à ceux qui ont été déterminés pour que l'on puisse désigner un centre bilingue.

• (0910)

Mme Lise Zarac: Vous dites donc que certains endroits, comme des centres de pêche ou des réserves, seraient reconnus comme des régions bilingues.

Mme Claire Dansereau: C'est ainsi au Nouveau-Brunswick, oui.

Mme Lise Zarac: En principe, est-ce appliqué?

Mme Claire Dansereau: Oui.

Mme Lise Zarac: Par ailleurs, je vous félicite d'avoir déjà fait votre nouveau plan. L'ancien se terminait en 2011. Pourriez-vous nous fournir ce nouveau plan?

Mme Claire Dansereau: Oui, c'est certainement possible.

Mme Lise Zarac: C'est parfait, merci.

C'est tout pour moi.

Le vice-président (M. Yvon Godin): Il reste 45 secondes.

Madame Guay, c'est à vous.

Mme Monique Guay (Rivière-du-Nord, BQ): Merci, monsieur le vice-président.

Merci madame. Ne vous en faites pas pour votre retard. Ça arrive, surtout avec les changements d'édifice qu'on vient de vivre.

Je vois que sur le plan des services publics, le ministère a reçu la mention « moyen ». Pour ce qui est de la langue de travail, il a aussi reçu la mention « moyen ». Par contre, au chapitre de la participation équitable, c'est un petit peu plus inquiétant, il a reçu la mention « faible ».

Dans le document que vous venez de nous présenter, il est écrit que les francophones ont certaines inquiétudes à l'égard de la préparation des documents dans la langue de leur choix ainsi que de la disponibilité d'outils et de matériel dans leur langue officielle.

Pouvez-vous m'expliquer un petit peu la situation?

Mme Claire Dansereau: Selon moi, on retrouve ce problème un peu partout dans la fonction publique et j'ai vraiment l'intention de commencer à me pencher là-dessus cette année. En ce qui a trait à la question de la préparation des documents, quand on est très pressé, on les prépare dans la langue première de son choix. Avant de les traduire, on les envoie à quelqu'un en disant que le français ou l'anglais suivra.

Cela se passe un peu parce que le travail que nous faisons doit être très rapide et ponctuel. Il faut toujours prendre un peu de recul pour traduire la documentation avant de l'envoyer.

Dans tout travail que nous faisons au ministère, je me penche sur la planification. Nous améliorons en général notre système de planification. Nous serons donc moins à la dernière minute quand viendra le temps de traduire. La traduction se fera en cours de travail.

Mme Monique Guay: Avez-vous assez de traducteurs pour le faire?

Mme Claire Dansereau: Oui, c'est vraiment une question de rapidité par rapport à notre travail. Nous sommes tellement pressés.

Il faut changer notre méthode de travail dans tous nos dossiers, et pas seulement dans celui-là. Une meilleure planification nous donnera plus de chances de faire disparaître ce problème.

De plus, nous avons changé le système de gouvernance de tout le ministère. Le nouveau système est beaucoup plus axé sur la planification. Ainsi, tous nos comités de gestion ou de gouvernance ont maintenant des plans de travail d'un an. De cette façon, il est très facile de savoir ce qui s'en vient pour mieux planifier ce genre de travail.

Je travaille de très près surtout avec le directeur régional général du Québec pour qui c'est la plus grande préoccupation. J'espère donc que nous aurons grandement amélioré cet aspect des choses l'année prochaine lorsqu'on se verra.

Mme Monique Guay: Monsieur Bloom, quand exactement avez-vous été nommé?

M. Mitch Bloom (sous-ministre adjoint et champion des langues officielles, Secteur des politiques stratégiques, ministère des Pêches et des Océans): Il y a un an, je pense.

Mme Monique Guay: C'était le cas pour les champions que nous avons rencontrés à ce jour. Il s'agissait d'un an ou un an et demi environ. Je souhaite que ça donne lieu à une grande amélioration au sein de votre ministère.

Pour ce qui est de la traduction, vous dites êtes pressés par le temps. Or vous n'êtes pas le seul ministère à être dans cette situation. Même aux Affaires étrangères, les deux langues officielles sont une obligation.

Vous avez parlé d'un plan d'action, mais pour ma part, je ne l'ai pas encore vu. Dans la mesure du possible, j'aimerais que vous nous le soumettiez sous peu. Quels éléments de ce plan vont entraîner des changements importants?

• (0915)

Mme Claire Dansereau: Comme nous l'avons dit déjà, nous allons continuer à faire de l'offre active, c'est clair. Nous allons aussi poursuivre nos efforts à l'égard de l'apprentissage des employés, des outils dont nous avons parlé, de la documentation ou de tout ce qui concerne nos faiblesses. Nous allons nous pencher sur cela sans toutefois perdre de vue ce que nous avons bien fait.

Mme Monique Guay: Offrez-vous de la formation dans la deuxième langue officielle? Combien de personnes offrent une telle formation au sein de votre ministère?

Mme Claire Dansereau: Vous parlez des personnes qui offrent la formation?

Mme Monique Guay: Oui. Autrement dit, combien avez-vous d'enseignants?

Mme Claire Dansereau: Je pense qu'il y a une enseignante ici, dans la capitale nationale. Par contre, les employés ont accès à toutes sortes d'autres services.

Mme Monique Guay: Quelle sorte de services?

Mme Claire Dansereau: Michaela semble vouloir répondre à cette question.

[Traduction]

Mme Michaela Huard: L'École de la fonction publique du Canada offre des cours en anglais et en français. Parfois, la formation linguistique peut être donnée par le secteur privé. Nous insistons simplement sur le fait que les employés peuvent suivre ce cours dans la langue de leur choix.

[Français]

Mme Monique Guay: C'est le ministère qui assume le coût de ces services?

Mme Claire Dansereau: Oui, exactement.

Mme Monique Guay: Les gens peuvent donc suivre leur formation là où ils le désirent.

D'accord, merci.

Le vice-président (M. Yvon Godin): Monsieur Gravelle, c'est à vous.

M. Claude Gravelle (Nickel Belt, NPD): Merci, monsieur le vice-président.

Je vous remercie de votre présentation. J'aimerais vous demander comment il se fait que les langues officielles ne fassent pas partie de vos plans et priorités, comme en témoigne votre Rapport sur les plans et les priorités.

Mme Claire Dansereau: Mitch et Michaela vont peut-être vous fournir une meilleure réponse, mais selon moi, les services que nous offrons ou le travail que nous faisons en matière de langues officielles, c'est considéré comme une sous-activité. Or les sous-activités ne sont pas traitées dans le Rapport sur les plans et les priorités. Comme vous le savez, ce dernier décrit les résultats stratégiques. Il y a ensuite les activités. Pour notre part, nous avons plusieurs sous-activités. Ce serait à l'intérieur de cela que se trouverait notre travail. Il s'agit autant d'une philosophie que de démarches de travail.

Comme vous le savez, notre comité de gestion ministériel se réunit chaque semaine. Une semaine, la rencontre se déroule en français, et la semaine suivante, en anglais. Étant donné que nous avons maintenant un plan de travail qui couvre les 12 prochains mois, nous tenons des discussions importantes et significatives dans les deux langues. Ce genre de chose ne peut pas être incluse dans le Rapport sur les plans et les priorités parce que ça constitue vraiment une façon de travailler.

Notre travail en matière de langues officielles touche aussi les plans d'apprentissage des employés. C'est dans le cadre de ces plans qu'on détermine qu'ils vont suivre des cours dans l'autre langue officielle. Notre philosophie consiste à agir un peu partout plutôt qu'à déterminer des sous-activités en la matière.

M. Claude Gravelle: Comment expliquez-vous que votre ministère ne rende aucun compte en matière de langues officielles dans les Comptes publics du Canada?

Mme Claire Dansereau: La réponse va être la même. En effet, les comptes publics sont fondés sur les activités dont traitent les rapports sur les plans et les priorités. La chose serait difficile étant donné que tout cela est réparti à l'intérieur du ministère. Le travail du commissaire aux langues officielles est important, en ce sens qu'il nous permet de nous demander si les efforts que nous déployons partout au sein du ministère donnent les résultats nécessaires pour offrir les services aux clients et aux employés.

M. Claude Gravelle: Pouvez-vous vous engager à inclure, l'an prochain, la question des langues officielles dans les Comptes publics du Canada et dans le Rapport sur les plans et les priorités?

● (0920)

Mme Claire Dansereau: Je peux vérifier pour voir s'il y a un endroit où nous pourrions indiquer ce genre de travail. C'est sûr qu'on pourrait examiner cette question.

M. Claude Gravelle: Combien de temps me reste-t-il, monsieur le président?

Le vice-président (M. Yvon Godin): Il vous reste trois minutes.

M. Claude Gravelle: Comment expliquez-vous que dans votre site Web, à la section « Rapports et publications », il n'y ait aucun document lié aux langues officielles?

Mme Claire Dansereau: Je ne peux pas l'expliquer. C'est sûr que notre plan d'action pourrait s'y trouver. Nous pourrions vérifier.

M. Claude Gravelle: Est-ce que...

Mme Michaela Huard: Je pense que notre rapport est peut-être dans la partie du site Web qui touche la question des ressources humaines. Je dois vérifier, mais je pense que c'est à cet endroit que nous avons inclus ce rapport.

M. Claude Gravelle: La ministre des Pêches et des Océans vous a délégué des responsabilités en matière de langues officielles. Vous a-t-elle donné des directives particulières à suivre, et si oui, lesquelles?

Mme Claire Dansereau: Je m'excuse, mais je ne comprends pas la question.

M. Claude Gravelle: La ministre des Pêches et des Océans vous a délégué des responsabilités en matière de langues officielles. Vous a-t-elle donné des directives particulières à suivre, et si oui, lesquelles?

Mme Claire Dansereau: La ministre s'attend à ce que nous donnions des services aux clients dans la langue de leur choix pour bien les servir. Elle s'attend aussi à ce que je fasse mon travail de façon équitable vis-à-vis de tous les employés.

Pour la ministre, c'est vraiment une question importante. C'est une question de service aux clients, que ce soit des employés ou des clients dans les communautés de pêche.

M. Claude Gravelle: Vous avez dit plus tôt que 94 p. 100 de vos superviseurs étaient bilingues. Quel est le pourcentage de vos employés de première ligne qui sont bilingues?

Mme Claire Dansereau: Monsieur le président, je peux envoyer tous les détails relatifs à cette information. Cela dépend des communautés. Comme vous le savez bien mieux que moi, je pense que pour ce qui est du service à la clientèle et du service au public, on devrait toujours faire une offre active dans les deux langues. L'offre est donc très importante. Cependant, dans les régions désignées non bilingues, on ne s'attend pas à ce que nos employés soient bilingues, parce que la communauté dans laquelle ils travaillent n'est pas une communauté bilingue. Cela dépend donc de la région et du secteur de travail.

On peut vous envoyer toute l'information à ce sujet. Partout au Canada, dans tous nos bureaux, nous avons l'information nécessaire pour savoir si un bureau a été désigné bilingue et, si oui, quel est le pourcentage de personnes bilingues qui y travaillent.

M. Claude Gravelle: Combien de régions sont désignées non bilingues?

Mme Claire Dansereau: Nous avons six régions pour le ministère et cinq régions pour la Garde côtière canadienne. Deux régions au ministère sont désignées bilingues et je pense que c'est la même chose pour la Garde côtière canadienne. C'est basé sur les directives qui déterminent si une région devrait être bilingue.

Comme je l'ai dit plus tôt, la région du Golfe, qui inclut une partie du Nouveau-Brunswick, est désignée bilingue. Je peux vous dire que le directeur général régional est lui-même bilingue et que ses employés le sont également. Pour nous, il est très important, lorsque nous participons à une rencontre avec les pêcheurs dans cette région, de nous assurer que notre travail est bien fait dans les deux langues officielles. C'est aussi le cas dans la région de la capitale nationale parce que c'est d'ici que nous travaillons avec tous les gens de partout au Canada.

Le vice-président (M. Yvon Godin): Merci.

Madame la sous-ministre, je pense qu'il y a une question à laquelle vous n'avez pas répondu. Une des questions était de savoir si la ministre vous a donné des directives. En guise de réponse, vous avez parlé des attentes de la ministre. La question est claire: la ministre vous a-t-elle donné directement des directives?

Mme Claire Dansereau: Oui. Ce ne sont pas des directives écrites, mais elles sont données lors de discussions où la ministre me demande clairement de m'assurer que c'est fait. Il s'agit donc de ce genre de directives.

Le vice-président (M. Yvon Godin): Merci.

Madame Boucher, vous avez la parole.

Mme Sylvie Boucher (Beauport—Limoilou, PCC): Bonjour, mesdames et messieurs.

Pendant votre présentation, vous avez dit qu'au cours des cinq dernières années d'évaluation du Commissariat aux langues officielles, le rendement de votre ministère est passé de « faible » à « moyen », puis à « bon ». Vous avez donc fait une transition et des changements pour avoir une meilleure note.

Dans le rapport, certains domaines m'apparaissent un peu moins reluisants. En matière de participation équitable, votre ministère a reçu la mention « faible ». Vous dites à ce sujet que c'est attribuable au fait que la population anglophone du Québec ne représente que 2,6 p. 100 de la main-d'oeuvre du ministère.

Quels sont les critères d'évaluation actuels qui posent problème et qui vous empêchent d'améliorer votre note pour la participation équitable?

● (0925)

Mme Claire Dansereau: Je crois que Mme Huard ou M. Bloom pourraient mieux répondre.

Les critères sont basés sur la population générale du Québec et sur le pourcentage d'anglophones au Québec. Notre bureau régional devrait donc avoir le même pourcentage d'anglophones au sein du bureau. Cela dit, notre bureau principal est situé à Québec, où le pourcentage est complètement différent. Je pense que le pourcentage au Québec est dans les 20 p. 100.

Une voix: Il est de 13,5 p. 100.

Mme Claire Dansereau: C'est 13,5 p. 100 pour le Québec en entier, alors que c'est environ 2 p. 100 à Québec. Ainsi, c'est dans un bassin un peu plus petit que nous embauchons la plupart de nos employés. C'est toujours une grande difficulté pour nous de pouvoir refléter un pourcentage qui inclurait Montréal, où nous n'avons aucun bureau ni client.

Mme Sylvie Boucher: Votre bureau est situé dans la capitale nationale de Québec, mais pouvez-vous aller puiser dans le bassin anglophone de la région de Montréal même si vous n'avez pas de bureau à Montréal? Est-ce possible ou impossible? Peut-être n'en avez-vous pas le droit. Êtes-vous confinés à engager des anglophones provenant seulement de la région de Québec?

Mme Claire Dansereau: Non, nous n'y sommes pas confinés. Nous le disons bien sûr en tant que réalité et non en tant qu'excuse. Nous continuerons donc à faire tous les efforts possibles pour essayer de réussir. Rien ne nous empêche de procéder ainsi, toutefois nous devons être honnêtes et dire que ce sera toujours une grande difficulté.

Cela dit, c'est peut-être difficile, dans le genre de travail que nous faisons, dans le domaine des pêcheries. Je ne le sais pas, je ne peux pas le dire. À part les pourcentages, il est difficile de savoir exactement quel autre problème nous aurons à cet égard. Cependant, c'est sûr que nous continuerons à faire les efforts auprès des universités. Il y a bien des universités à Montréal où les diplômés sont probablement bilingues, quoique s'ils indiquent que leur langue première est l'anglais, je ne sais pas. Ce serait peut-être une autre question à étudier.

Bref, c'est sûr que nous continuerons à faire des efforts, car c'est un problème fondamental.

Mme Sylvie Boucher: Contrairement à notre génération, qui a appris l'anglais sur le tas, nos enfants sont ouverts sur le monde, avec Internet et tout. Ils sont de plus en plus bilingues.

Vous n'êtes pas le seul ministère à vivre ce genre de chose. On en a parlé à tous les ministères et cela semble poser problème. Au Québec, la minorité est anglophone, contrairement aux autres endroits où elle est francophone. On peut trouver beaucoup d'anglophones à certains endroits, comme à Sherbrooke. Il y a aussi une communauté anglophone en Gaspésie. Il y a quand même quelques endroits. C'est l'évaluation actuelle des choses que je voulais connaître.

Vous avez aussi parlé de l'offre active et des personnes qui répondent aux demandes. Avez-vous des employés réfractaires à parler dans l'autre langue? Par exemple, si je m'adresse en anglais aux employés du Québec, seront-ils réfractaires à me parler en anglais? De la même façon, les employés d'une autre région seront-ils réfractaires à me parler en français si je demande d'être servie en français?

Mme Claire Dansereau: Merci de la question. Non, je ne pense pas qu'ils soient réfractaires. Je crois qu'ils ont un peu peur. Ce sont des êtres humains, quand même. S'ils ne pratiquent pas souvent l'autre langue officielle, ils sont un peu gênés. Ce serait surtout cela. De plus, quand on est tellement habitué de parler dans une langue

toute la journée, on oublie quelquefois. Parfois c'est l'oubli, parfois la gêne, ou toutes sortes d'autres problèmes. C'est à nous, les gestionnaires, de toujours veiller à cela.

L'apprentissage des langues officielles n'implique pas seulement d'apprendre la langue. Il s'agit aussi de saisir l'importance de parler les deux langues, de saisir à quel point c'est important pour le Canada. Nous devons nous assurer que c'est une partie fondamentale de nos valeurs, de notre éthique. Nous devons être fiers d'offrir ça.

Bref, je ne dirais pas que nos employés sont contre l'idée, mais c'est plutôt qu'ils sont gênés.

• (0930)

Mme Sylvie Boucher: J'ai une autre question. Avez-vous des moyens, par exemple de la formation ou de l'immersion, pour soutenir les gens de votre ministère qui désirent apprendre l'autre langue? Avez-vous ce genre de cadres pour les employés, futurs et actuels?

Mme Claire Dansereau: Je ne dirais pas qu'il y en a pour les futurs employés, mais il y en a pour ceux qui sont en poste, absolument. Comme je le disais, cela constitue une partie fondamentale de notre façon de travailler. Quand je voyage partout au Canada, je travaille dans les deux langues avec tout le monde. Nous sommes fiers de cet effort. Nous avons aussi des plans d'apprentissage pour 100 p. 100 de nos employés. Donc, on a toujours une discussion entre le gestionnaire et l'employé pour savoir si un plan d'apprentissage en langue officielle est nécessaire. C'est toujours une partie fondamentale de cette discussion sur l'apprentissage.

Nous offrons un service d'appui. Quand nous avons des employés qui sont en voie de développement de l'autre langue officielle, ils ont même le droit de venir à une réunion avec un autre employé afin que cette personne puisse les aider. C'est un peu du mentorat, un peu de l'enseignement officiel, un peu du soutien philosophique et culturel. Donc, c'est partout.

Le vice-président (M. Yvon Godin): Merci.

Monsieur Bélanger, c'est à vous.

L'hon. Mauril Bélanger (Ottawa—Vanier, Lib.): Merci, monsieur le président.

Je m'excuse de mon retard, madame Dansereau, mais c'était un retard stratégique: je ne voulais pas présider, mais plutôt pouvoir vous poser des questions. Merci d'être là.

Ma première question vise à savoir si l'évaluation faite par le commissaire s'applique également et intégralement à la Garde côtière.

Mme Claire Dansereau: Oui.

L'hon. Mauril Bélanger: Je vous pose la question parce que la Garde côtière, autrefois, relevait d'un autre ministère, si je ne m'abuse.

Mme Claire Dansereau: Dans le passé, la Garde côtière relevait du ministère des Transports, mais elle relève de nous depuis 1995.

L'hon. Mauril Bélanger: Donc, c'est intégré et l'évaluation est pour les deux.

Mme Claire Dansereau: La Garde côtière est une agence spéciale pour des raisons de protection des budgets, disons, mais à part ça, elle fait partie intégrante de tout ce que nous faisons au ministère.

L'hon. Mauril Bélanger: D'accord.

Je veux surtout essayer de comprendre ce qui fait que ça semble bien aller chez vous. Si vous me permettez cette indiscretion, j'aimerais savoir depuis combien de temps vous êtes sous-ministre au ministère des Pêches et des Océans, madame.

Mme Claire Dansereau: Merci, monsieur. Cela fera deux ans demain, et j'admets que les bonnes notes sont vraiment attribuables au bon travail que mes prédécesseurs ont fait. Je l'accepte de façon absolue. Ma responsabilité consiste à m'assurer, en me basant sur ce qu'ils ont fait, que nous ne perdrons pas notre place, et à améliorer la situation là où ils n'ont pas eu le temps de le faire. Je ne prends pas la...

L'hon. Mauril Bélanger: D'accord. Bon anniversaire!

Mme Claire Dansereau: Merci.

L'hon. Mauril Bélanger: Le fait que le champion et les deux personnes qui vous accompagnent, qui sont responsables des langues officielles, occupent un poste de sous-ministre adjoint relève-t-il d'une décision stratégique de votre part? Est-ce que c'était déjà ainsi? Comment cela se compare-t-il à ce qui se fait ailleurs?

Veuillez faire vite, car j'ai toute une série de questions à poser.

Mme Claire Dansereau: D'accord.

Je ne le sais pas. Pour moi, c'est important et nécessaire. Nous avons des champions dans d'autres secteurs des ressources humaines et ils doivent se rapporter au comité de gestion pour nous dire quel genre de travail ils ont fait. Nous avons aussi des coordonnateurs des questions liées aux langues officielles dans les régions. Nous avons ce genre d'approche partout. Est-ce que c'était ainsi avant mon arrivée? Je pense que oui, mais c'est sûr que c'est une chose que je vais continuer.

Cela fait juste un peu plus d'un an que Mitch est au ministère, mais il a été nommé un peu parce que c'est une passion pour lui, mais aussi parce que nous avons besoin d'un champion.

L'hon. Mauril Bélanger: Quel pourcentage de votre temps, monsieur Bloom, consacrez-vous au dossier des langues officielles?

M. Mitch Bloom: Normalement, j'y consacre peut-être trois jours par mois, mais il y a des moments, par exemple quand nous sommes en train de préparer le plan d'action, où c'est nécessaire de pousser le dossier.

L'hon. Mauril Bélanger: Grosso modo, vous y consacrez trois jours par mois.

M. Mitch Bloom: Oui.

L'hon. Mauril Bélanger: Vous y consacrez donc trois jours sur vingt, à moins que vous ne travailliez sept jours par semaine.

Des voix: Ah, ah!

M. Mitch Bloom: C'est vrai, mais je ne comptais pas les fins de semaine.

Et vous, madame Huard?

Mme Michaela Huard: C'est très difficile de répondre à cette question. Je consacre peut-être 10 p. 100 de mon temps aux langues officielles. Comme c'est compris dans tout le travail, c'est très difficile de déterminer le pourcentage exact.

• (0935)

Mme Claire Dansereau: J'aimerais dire que Mme Huard n'est pas une championne à ce chapitre, mais elle est une championne...

L'hon. Mauril Bélanger: C'est ce que vous nous avez dit.

Mme Claire Dansereau: Non. J'ai dit que M. Serge Thériault, qui est le directeur général régional pour la région du Golfe, est l'autre

cochampion, avec M. Bloom. Mme Huard est responsable de certaines parties de la loi, parce qu'elle est la sous-ministre adjointe responsable des ressources humaines.

L'hon. Mauril Bélanger: Vous avez dit qu'elle était responsable du service au public, de la langue de travail et de la participation équitable.

Mme Claire Dansereau: Oui, c'est cela.

L'hon. Mauril Bélanger: Je vous écoutais.

Madame Dansereau ou monsieur Grégoire, recevez-vous des directives du greffier en ce qui a trait aux langues officielles?

Mme Claire Dansereau: Oui, comme dans le cas de tous les autres dossiers importants pour nous, le greffier de la ministre, comme je l'ai dit plus tôt, s'attend non seulement à ce que nous fassions de bons efforts, même dans nos lettres d'offre, je crois, mais à ce que nous ayons des résultats très clairs.

L'hon. Mauril Bélanger: Vous soumettez donc un rapport?

Mme Claire Dansereau: Oui, nous produisons un gros rapport chaque année au sujet de tout ce qui se passe dans le domaine des langues officielles.

L'hon. Mauril Bélanger: À qui le soumettez-vous?

Mme Claire Dansereau: Cela fait partie du rapport...

Madame Huard, est-ce que cela fait partie du rapport à la commissaire de la fonction publique?

Mme Michaela Huard: Je n'en suis pas certaine.

Mme Claire Dansereau: Le rapport que nous faisons au commissaire aux langues officielles est vraiment le principal rapport et il s'appuie sur des données...

L'hon. Mauril Bélanger: Vous ne faites pas rapport au commissaire, mais vous faites rapport à quelqu'un au sujet des langues officielles. Vous ne faites pas rapport au commissaire.

Mme Michaela Huard: Nous avons notre propre cadre de reddition de comptes au sein du ministère.

[Traduction]

Nous devons également faire rapport de notre rendement en matière de langues officielles.

L'hon. Mauril Bélanger: Je comprends, mais à qui?

Mme Michaela Huard: Nous devons répondre au rapport du commissaire aux langues officielles. Dans notre planification, nous devons faire rapport au greffier.

[Français]

L'hon. Mauril Bélanger: Est-ce que ce rapport est disponible?

[Traduction]

Mme Michaela Huard: Oui, nous pouvons vous le trouver.

[Français]

Mme Claire Dansereau: Oui.

L'hon. Mauril Bélanger: Seriez-vous assez gentille de le partager avec nous?

Mme Claire Dansereau: Oui, oui.

L'hon. Mauril Bélanger: Avez-vous des relations avec le Secrétariat du Conseil du Trésor en ce qui concerne les langues officielles?

Mme Claire Dansereau: Oui.

L'hon. Mauril Bélanger: De quel genre?

Mme Claire Dansereau: Nous avons discuté tout récemment avec la secrétaire du Conseil du Trésor afin de nous assurer que le ministère répond bien aux besoins du commissaire aux langues officielles et que nous sommes bien organisés.

L'hon. Mauril Bélanger: Est-ce que des rapports sont faits au Conseil du Trésor en ce qui a trait aux langues officielles?

[Traduction]

Mme Michaela Huard: Cela fait partie d'autres rapports.

[Français]

Mme Claire Dansereau: Cela fait partie du plan de responsabilisation des ministères en ce qui concerne la gestion, et c'est disponible.

L'hon. Mauril Bélanger: On nous apprend que des quelque 200 ministères ou agences du gouvernement, le Conseil du Trésor en évalue peut-être une douzaine, en consultant les rapports sur les langues officielles. Savez-vous si votre ministère compte parmi cette douzaine de chanceux?

Mme Claire Dansereau: Non, je ne peux pas le dire. Par l'entremise du *Management Accountability Framework* — je m'excuse d'utiliser le nom anglais, c'est dommage, mais c'est celui dont on se sert toujours —, une évaluation des questions fondamentales touchant les langues officielles est faite. Tous les ministères sont évalués par l'entremise de ce cadre de responsabilisation. Tous les ministères sont soumis au *MAF*.

L'hon. Mauril Bélanger: Par qui?

Mme Claire Dansereau: Par le Conseil du Trésor.

Le vice-président (M. Yvon Godin): Merci.

C'est maintenant au tour de Mme Guay.

L'hon. Mauril Bélanger: J'aimerais simplement ajouter une dernière chose.

Merci, madame Dansereau. Il va falloir vérifier ce que vous dites, parce que je ne crois pas que ce soit le cas.

Mme Claire Dansereau: D'accord, merci.

Le vice-président (M. Yvon Godin): Madame Guay, allez-y.

Mme Monique Guay: Merci beaucoup.

Vous ne semblez pas savoir exactement à qui vous devez faire rapport et cela m'inquiète. Il est fort important qu'on le sache. Vous semblez dire que c'est peut-être à aux ressources humaines, peut-être à la commissaire de la fonction publique, peut-être au commissaire aux langues officielles. Il faudrait nous répondre clairement. C'est extrêmement important pour nous.

Mme Claire Dansereau: Je peux dire officiellement que cela fait partie de ce que nous appelons le *MAF* — et je m'excuse vraiment d'utiliser seulement l'acronyme anglais. À l'intérieur de ce que nous faisons chaque année par l'entremise du *MAF*, nous faisons rapport sur les langues officielles de travail et sur ce que nous faisons pour...

• (0940)

Mme Monique Guay: Et qui reçoit ce rapport?

Mme Claire Dansereau: C'est le Conseil du Trésor.

Mme Monique Guay: Vous avez fait un commentaire tout à l'heure qui m'a un peu ébranlée. Vous avez dit que vos efforts en ce qui concerne les langues officielles étaient axés sur les ministères ou les provinces où il est nécessaire d'en faire. Cependant, il y a des francophones partout au Canada. Il y a des anglophones partout aussi, donc le ministère doit afficher son bilinguisme *from coast to coast*, comme on dit en anglais.

Une voix: *A mari usque ad mare.*

Mme Monique Guay: Oui, oui.

Cela me trouble de vous entendre dire que vous faites des efforts dans certaines régions. Il y a des francophones en Nouvelle-Écosse, à Yellowknife, à Whitehorse, il y en a partout qui peuvent travailler pour votre ministère comme pour n'importe quel autre et qui se battent, justement, pour défendre et protéger leur langue, et travailler dans leur langue.

Alors votre commentaire, tout à l'heure, m'a un peu ébranlée. J'aimerais que vous m'en disiez davantage.

Mme Claire Dansereau: Oui, je le ferai certainement avec plaisir.

C'est une question de définition des régions bilingues par rapport aux régions unilingues, et les directives sont assez claires. Les régions désignées bilingues le sont surtout en fonction des droits des employés. En somme, la désignation bilingue ou non bilingue est basée sur la proportion des citoyens qui sont anglophones ou francophones. C'est pour la langue de travail. Pour ce qui est de l'offre de service partout au Canada, nous faisons une offre de service bilingue. Après la première offre, si la personne a besoin d'un service dans une autre langue, par exemple à Vancouver où c'est une région désignée unilingue anglophone en fait de langue de travail, nous faisons une offre bilingue.

Mme Monique Guay: Mais si c'est un francophone qui vous répond et qui est intéressé, qu'est-ce que vous faites?

Mme Claire Dansereau: La personne qui répond au téléphone va s'assurer que nous allons lui donner le service en français. Pour le service à la clientèle, nous offrons un service bilingue. Pour les droits des employés et le travail au quotidien dans le bureau lui-même, c'est désigné unilingue. C'est un peu les meilleurs efforts, mais c'est aussi la loi qui...

Mme Monique Guay: J'ai l'impression que cela peut être amélioré.

Mme Claire Dansereau: Oui, absolument. C'est susceptible d'être amélioré.

Mme Monique Guay: Combien avez-vous d'employés à Pêches et Océans Canada?

Mme Claire Dansereau: Nous en avons environ 10 500.

Mme Monique Guay: De ce nombre, combien sont bilingues? Vous pouvez me le dire approximativement si vous ne savez pas le chiffre exact.

Mme Claire Dansereau: J'essaie de faire l'addition.

Mme Monique Guay: Premièrement, combien avez-vous de postes désignés bilingues?

Mme Claire Dansereau: J'ai toute l'information et je pourrais vous l'envoyer.

Mme Monique Guay: Ce serait intéressant d'avoir cette information. Les autres ministères nous l'ont donnée.

Mme Claire Dansereau: Oui, je peux absolument vous donner cette information basée sur les régions.

Mme Monique Guay: Combien avez-vous d'employés bilingues sur ces 10 500?

Supposons que vous faites une offre de service parce que vous avez besoin d'employés et que vous êtes dans une région désignée anglophone, si un francophone désire travailler pour vous, est-ce que vous allez l'accepter quand même?

Mme Claire Dansereau: Cela dépend du poste. Si le poste est désigné unilingue anglais parce que la personne doit travailler surtout avec des anglophones, la personne doit alors être en mesure de travailler en anglais.

Mme Monique Guay: Si elle a toutes les compétences pour occuper ce poste, est-ce que vous lui offrez de la formation? Êtes-vous prêts à le faire?

Mme Claire Dansereau: Il y a des règles très sévères quant à l'embauche de quelqu'un qui n'a pas la capacité de travailler dans la langue nécessaire pour faire le travail. Ce serait la même chose au Québec. Si un anglophone postulait un poste, est-ce qu'on le lui donnerait? Il faudrait faire l'analyse au cas par cas.

Mme Monique Guay: À Montréal, je ne suis pas inquiète.

Le vice-président (M. Yvon Godin): Merci, madame Guay.

Nous passons maintenant à M. Gourde.

M. Jacques Gourde (Lotbinière—Chutes-de-la-Chaudière, PCC): Merci d'être ici ce matin. C'est très intéressant.

Dans les rapports du commissaire des cinq dernières années, votre rendement est passé de « faible » à « moyen », puis à « bon ». À l'intention de tout le monde, j'aimerais que vous précisiez quel était le constat de départ et quelles étaient les premières actions qu'il fallait entreprendre au ministère pour améliorer la situation et obtenir une meilleure note.

• (0945)

Mme Claire Dansereau: Cela dépend. Comme nous l'avons dit, nos notes sont basées sur cinq secteurs. Il a fallu voir pour chacun d'eux ce qu'il était possible de faire pour améliorer la situation.

L'offre de service était vraiment pour nous un gros problème. Comme vous l'avez dit, nous partions de zéro. C'était donc clair que nous avions un problème et nous avons déployé de gros efforts à cet égard. Comme je l'ai dit tout à l'heure, nous allons continuer de travailler surtout sur les moyens et la langue de travail. Il faut absolument que nos employés soient à l'aise de travailler dans la langue de leur choix.

Donc, il nous faut bien nous organiser. Chaque année, nous prenons des secteurs différents et nous faisons le travail nécessaire non seulement pour améliorer la note, qui est vraiment un indicateur de l'état des choses, mais aussi pour être certains, comme on l'a dit précédemment, que nous offrons des services à la clientèle dans la langue de son choix et que les employés peuvent travailler dans la langue de leur choix.

M. Jacques Gourde: Vous avez même dit qu'il restait encore du travail à faire, et c'est bien. Toutefois, quand on arrive à une note qui est bonne, cela devient encore plus difficile de l'améliorer. Quels sont les gestes que vous allez poser au cours de la prochaine année?

Mme Claire Dansereau: C'est surtout dans le domaine de l'offre active que nous nous sommes améliorés de façon significative. Comme il y a un roulement parmi les employés, c'est-à-dire que certains arrivent alors que d'autres partent, il est absolument nécessaire de rester vigilant et de ne pas s'arrêter sous prétexte qu'on a obtenu une bonne note. On doit mettre l'accent sur les

besoins. Il faut beaucoup de travail et de temps pour obtenir une bonne note, mais il est très facile de la perdre.

M. Jacques Gourde: Vos bassins d'employés sont situés dans la région de l'Atlantique et dans celle du Pacifique ainsi que dans le Nord. Pourriez-vous me dire où se situent vos 10 000 employés? Il y en a sûrement à Ottawa également.

Mme Claire Dansereau: En fait, 85 p. 100 de nos employés sont situés à l'extérieur de la capitale nationale. C'est donc dire qu'une proportion de 15 p. 100 se trouve ici. Certains sont répartis d'un bout à l'autre de la côte ouest. Nous avons des bureaux partout dans ce que nous appelons la région du Centre et de l'Arctique, qui inclut l'Alberta, le Manitoba, la Saskatchewan, l'Ontario et le Grand Nord, soit le Nunavut et les Territoires du Nord-Ouest. Nous avons des bureaux partout au Québec, notamment sur la Basse-Côte-Nord et la Haute-Côte-Nord, de même qu'aux Îles-de-la-Madeleine et dans la ville de Québec, où est situé le bureau central. Nous avons un bureau à Moncton, d'autres petits bureaux à l'Île-du-Prince-Édouard et à d'autres endroits au Nouveau-Brunswick. Nous avons un bureau central à Dartmouth ainsi que d'autres bureaux ailleurs en Nouvelle-Écosse et à Terre-Neuve-et-Labrador.

Il y a aussi les bureaux de la Garde côtière canadienne, qui sont souvent situés aux mêmes endroits. La Garde côtière a cinq régions administratives. Dans la région des Maritimes, le travail de ce que nous appelons le Golfe se fait à partir du bureau d'Halifax.

M. Jacques Gourde: Vous dites qu'il y a des problèmes de recrutement au bureau de Québec pour servir la clientèle anglophone, mais dans la partie ouest du pays, le recrutement de francophones est-il également difficile?

Mme Claire Dansereau: Non, ce n'est pas du tout la même chose. Ce problème est vraiment propre au Québec.

M. Jacques Gourde: Il s'agit en effet d'un bassin francophone majoritaire, dans une proportion de 97 p. 100 ou de 98 p. 100. Ceux que vous recrutez sont-ils bilingues ou unilingues francophones?

Mme Claire Dansereau: Les données dont nous disposons nous indiquent que ce n'est vraiment pas un problème sur la côte ouest. Je ne pourrais pas vous dire exactement pourquoi. Il faut que nous déterminions pourquoi c'est à ce point difficile dans la région du Québec.

M. Marc Grégoire (commissaire, Garde côtière canadienne, ministère des Pêches et des Océans): Si vous me le permettez, je vais ajouter quelques commentaires.

Le problème de la représentativité des anglophones au Québec remonte à il y a très longtemps. J'ai travaillé pendant plusieurs années au Québec, notamment à Transports Canada, à Montréal. On tentait d'augmenter la participation des anglophones, mais les moyens étaient très limités. Tous les ministères ont uni leurs efforts et se sont tournés vers la communauté anglophone afin d'augmenter cette représentation.

Le fait est que la loi portant sur l'embauche n'inclut pas de mesures permettant de favoriser l'embauche des anglophones au Québec. Or ce n'est pas le cas des minorités visibles ou d'autres groupes couverts par les règles d'équité en matière d'emploi. C'est un défi supplémentaire. Pourquoi les anglophones ne sont-ils pas portés à travailler dans la fonction publique fédérale au Québec? Ça demeure un grand mystère pour moi. Le problème ne touche pas seulement la ville de Québec. Par contre, la représentativité des francophones en Colombie-Britannique est très peu élevée. Il n'est donc pas difficile de composer avec cette situation. Au Québec, la situation demeure un problème pour tous les ministères, je pense.

• (0950)

Le vice-président (M. Yvon Godin): Merci.

Monsieur Gravelle, c'est à vous.

M. Claude Gravelle: Merci, monsieur Godin.

Votre Rapport des résultats pour la mise en œuvre de l'article 41 de la Loi sur les langues officielles est-il prêt?

Mme Michaela Huard: Je n'ai pas entendu la question.

Mme Claire Dansereau: Parlez-vous de la partie VII de la loi?

M. Claude Gravelle: Je parle de l'article 41.

Mme Claire Dansereau: Je vous remercie.

M. Claude Gravelle: Je parle du rapport que vous devez soumettre à Patrimoine canadien.

Mme Claire Dansereau: En ce qui a trait au rapport sur la partie VII de la Loi sur les langues officielles, tout le travail a été complété.

M. Mitch Bloom: Oui, mais il n'y a pas de rapport annuel...

M. Claude Gravelle: Je parle de l'article 41 et du rapport que vous devriez soumettre à Patrimoine canadien.

Mme Claire Dansereau: Si c'est un rapport sur le projet, oui, cela a été fait.

M. Claude Gravelle: Évidemment, vous ne comprenez pas l'article 41. Pouvez-vous vous informer, rapporter au comité si le rapport est prêt et, s'il ne l'est pas, quand il le sera?

Mme Claire Dansereau: Absolument.

M. Claude Gravelle: Pouvez-vous nous expliquer comment les langues officielles sont intégrées au comité sur les tendances et les politiques économiques auquel vous siégez?

Mme Claire Dansereau: Vous parlez du comité des sous-ministres? Ce comité est bilingue. Comme vous le savez, il est coprésidé par les sous-ministres Richard Dicerni, d'Industrie Canada, et Yaprak Baltacioglu. C'est un comité complètement bilingue: toute la documentation est dans les deux langues, les discussions ont lieu dans les deux langues.

M. Claude Gravelle: Pouvez-vous me nommer les trois sujets liés aux langues officielles dont vous avez discuté à ce comité?

Mme Claire Dansereau: Nous ne discutons pas de questions de langues officielles, nous discutons de tendances économiques dans les deux langues officielles. Si vous nous demandez si nous nous penchons sur la question des langues officielles au Canada dans ce comité, je vous dirais que ce serait dans le cadre de questions économiques, et non dans le cadre de sujets spécifiques.

M. Claude Gravelle: Est-ce que les langues officielles font partie des ententes de rendement de vos gestionnaires?

Mme Claire Dansereau: Oui, c'est le cas.

M. Claude Gravelle: Pouvez-vous nous expliquer comment votre plan en matière de langues officielles compose avec le gel du budget de fonctionnement annoncé dans le budget de 2010?

Mme Claire Dansereau: Comme je l'ai indiqué dans le Rapport sur les plans et les priorités, tout ce que nous faisons en matière de langues officielles fait partie intégrante de notre travail quotidien. Il est donc question de service à la clientèle, de notre offre, du service aux employés. Cela fait partie intégrante de notre travail.

Nous ne sommes pas comme le ministère du Patrimoine canadien, qui est étroitement lié aux questions de langues officielles, mais cela fait partie de notre travail au quotidien. C'est dans le cadre de ce

travail que nous faisons nos changements et apportons nos améliorations sur le plan des langues officielles.

M. Claude Gravelle: Comment coordonnez-vous les langues officielles entre les comités de sous-ministres?

Mme Claire Dansereau: Parlez-vous, par exemple, du comité sur l'économie? Comme je l'ai dit tout à l'heure, toutes les réunions des comités de sous-ministres se déroulent dans les deux langues. La documentation, les discussions, les présentations, tout se fait dans les deux langues. Comme je l'ai dit, cela fait partie intégrante de notre travail.

Le vice-président (M. Yvon Godin): Merci, monsieur Gravelle.

Maintenant, nous allons commencer un troisième tour. Je pense que chacun disposera d'environ deux minutes. On va commencer par M. Bélanger.

• (0955)

L'hon. Mauril Bélanger: Madame Dansereau, pouvez-vous me dire si votre ministère est désigné, au sens de la Loi sur les langues officielles, comme devant faire rapport soit au ministère du Patrimoine canadien, soit au Conseil du Trésor?

Mme Claire Dansereau: Nous ne sommes pas un ministère désigné.

L'hon. Mauril Bélanger: Depuis quand est-ce ainsi?

Mme Claire Dansereau: M. Bloom pourra vous répondre.

M. Mitch Bloom: Je ne sais pas exactement quand le ministère du Patrimoine canadien a décidé de faire un changement relativement à cette désignation, mais nous ne sommes plus un ministère désigné par Patrimoine canadien. Toutefois, tous les ministères sont responsables de faire un rapport chaque année, comme la sous-ministre l'a dit, au Conseil du Trésor relativement au *MAF*.

Mme Claire Dansereau: Toutefois, nous faisons des rapports sur la partie VII de la Loi sur les langues officielles au ministère du Patrimoine canadien.

L'hon. Mauril Bélanger: Pouvez-vous nous transmettre ce rapport, aussi?

Mme Claire Dansereau: Oui.

L'hon. Mauril Bélanger: Merci, monsieur le président.

Le vice-président (M. Yvon Godin): Nous passons à M. Généreux.

M. Bernard Généreux (Montmagny—L'Islet—Kamouraska—Rivière-du-Loup, PCC): Bonjour à tous.

À la page 4 de votre présentation, vous dites: « Au cours des cinq dernières évaluations faites par le Bureau du commissaire [...] » Les cinq dernières évaluations ont-elles été faites dans les cinq dernières années ou ont-elles été faites sur une période plus longue?

Mme Claire Dansereau: Il s'agit d'un rapport annuel.

M. Bernard Généreux: Vous parlez des cinq dernières évaluations.

Mme Claire Dansereau: Oui.

M. Bernard Généreux: Est-ce que ce sont les cinq dernières années?

Mme Claire Dansereau: Oui.

M. Bernard Généreux: Vous nous avez fait part d'une amélioration quand même importante dans l'évaluation du commissaire. Je trouve intéressant que vous ayez été évalués au cours des cinq dernières années. Ce ne sont pas tous les ministères qui sont évalués. Y a-t-il une raison particulière pour laquelle le vôtre a été évalué? Était-ce le choix du commissaire? Les ministères ne sont pas tous évalués aussi fréquemment, à ma connaissance.

C'est une bonne question, n'est-ce pas? Quand le témoin reste bouche bée, c'est que la question est bonne.

Mme Claire Dansereau: Oui, c'est vrai.

M. Bernard Généreux: Aviez-vous un plan d'action, au cours des cinq dernières années, pour faire en sorte de passer de la note « faible » à celle de « bon »?

Ce plan d'action est-il renouvelé chaque année ou avez-vous un plan triennal ou quinquennal?

Mme Claire Dansereau: C'est un plan triennal.

M. Bernard Généreux: À quel moment a-t-il commencé?

Mme Claire Dansereau: Ce plan a commencé en 2008 et se termine cette année, en 2011.

M. Bernard Généreux: Le nouveau plan est-il déjà sur papier?

Mme Claire Dansereau: Il est en voie de développement. Un peu plus tôt, on croyait qu'il était prêt, mais il est en voie de développement et il est presque prêt.

M. Bernard Généreux: Pourriez-vous nous le faire parvenir, lorsqu'il sera prêt?

Mme Claire Dansereau: Certainement.

M. Bernard Généreux: Ce serait intéressant de voir la différence par rapport à ce que vous avez apporté. Pourriez-vous nous dire à quoi vous attribuez vos améliorations, afin qu'on puisse faire une espèce d'évaluation ou de comparaison des mesures que vous avez mises en place et qui ont fait en sorte qu'il y ait eu une amélioration aussi importante de votre évaluation?

On a entendu plusieurs représentants de différents ministères, jusqu'à présent. Évidemment, chaque ministère est différent et a ses particularités. Par ailleurs, il y a des lignes continues pour tout le monde, dans une certaine mesure, et certains éléments pourraient être transférables.

Les champions sont-ils en relation avec les autres ministères, afin de partager les bons coups que vous avez faits dans le passé et que vous continuez à faire pour améliorer le service?

Le vice-président (M. Yvon Godin): Veuillez faire vite, s'il vous plaît.

Mme Claire Dansereau: Oui, nous pourrions vous donner le plan de travail, mais aussi l'analyse que nous avons faite des notes obtenues par le passé. Nous suivons cela de très près.

Les employés, surtout ceux des ressources humaines, travaillent étroitement avec des collègues d'autres ministères pour s'assurer que chacun apprend de l'autre.

Nous vous ferons parvenir l'information aussitôt que nous l'aurons.

Le vice-président (M. Yvon Godin): Merci.

Madame Guay, c'est à vous.

Mme Monique Guay: Merci, monsieur le président.

D'abord, je souhaite fortement que ça s'améliore, même si vous avez obtenu des B, ce qui est quand même bien. Il faut néanmoins qu'il y ait une amélioration, afin que les francophones et les anglophones puissent se sentir à l'aise de travailler dans leur langue et que la traduction se fasse rapidement. C'est extrêmement important parce qu'il y a des décisions qui s'ensuivent et, parfois, un délai peut causer des dommages irréparables.

J'aimerais savoir si vous avez un service comme il en existe dans d'autres ministères. En effet, certains ministères nous ont fait une présentation PowerPoint dans laquelle ils expliquaient leur fonctionnement. Ils ont les langues officielles, mais aussi un certain dictionnaire de traduction. C'était extrêmement intéressant. Ils sont très avancés, comparativement à d'autres ministères. Avez-vous quelque chose qui ressemble à cela? Avez-vous l'intention de le faire, si vous n'avez pas un tel outil?

• (1000)

Mme Michaela Huard: La sous-ministre n'aime pas les acronymes, mais nous avons les listes d'acronymes en français et en anglais. Nous avons des outils pour aider la traduction et les gens qui rédigent des rapports dans leur propre langue officielle.

Mme Claire Dansereau: Mais nous sommes toujours prêts à apprendre de ceux qui ont...

Mme Monique Guay: Je vous suggère de vérifier avec vos collègues d'autres ministères qui sont fortement avancés. Ils nous ont fait une présentation PowerPoint qui était extrêmement intéressante. On voyait qu'ils fournissaient un effort constant en matière de bilinguisme.

Le vice-président (M. Yvon Godin): Merci.

Cela met un terme à notre séance avec des représentants du ministère des Pêches et des Océans.

Madame la sous-ministre Dansereau, je veux vous remercier, ainsi que vos collègues.

Nous allons maintenant terminer cette première partie de notre séance. Dans quelques minutes, nous poursuivons nos travaux à huis clos sous la présidence de M. Steven Blaney, président du comité.

Merci à tous et bonne journée.

[La séance se poursuit à huis clos.]

POSTE  MAIL

Société canadienne des postes / Canada Post Corporation

Port payé

Postage paid

Poste-lettre

Lettermail

**1782711
Ottawa**

*En cas de non-livraison,
retourner cette COUVERTURE SEULEMENT à :
Les Éditions et Services de dépôt
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
Ottawa (Ontario) K1A 0S5*

*If undelivered, return COVER ONLY to:
Publishing and Depository Services
Public Works and Government Services Canada
Ottawa, Ontario K1A 0S5*

Publié en conformité de l'autorité
du Président de la Chambre des communes

PERMISSION DU PRÉSIDENT

Il est permis de reproduire les délibérations de la Chambre et de ses comités, en tout ou en partie, sur n'importe quel support, pourvu que la reproduction soit exacte et qu'elle ne soit pas présentée comme version officielle. Il n'est toutefois pas permis de reproduire, de distribuer ou d'utiliser les délibérations à des fins commerciales visant la réalisation d'un profit financier. Toute reproduction ou utilisation non permise ou non formellement autorisée peut être considérée comme une violation du droit d'auteur aux termes de la *Loi sur le droit d'auteur*. Une autorisation formelle peut être obtenue sur présentation d'une demande écrite au Bureau du Président de la Chambre.

La reproduction conforme à la présente permission ne constitue pas une publication sous l'autorité de la Chambre. Le privilège absolu qui s'applique aux délibérations de la Chambre ne s'étend pas aux reproductions permises. Lorsqu'une reproduction comprend des mémoires présentés à un comité de la Chambre, il peut être nécessaire d'obtenir de leurs auteurs l'autorisation de les reproduire, conformément à la *Loi sur le droit d'auteur*.

La présente permission ne porte pas atteinte aux privilèges, pouvoirs, immunités et droits de la Chambre et de ses comités. Il est entendu que cette permission ne touche pas l'interdiction de contester ou de mettre en cause les délibérations de la Chambre devant les tribunaux ou autrement. La Chambre conserve le droit et le privilège de déclarer l'utilisateur coupable d'outrage au Parlement lorsque la reproduction ou l'utilisation n'est pas conforme à la présente permission.

On peut obtenir des copies supplémentaires en écrivant à : Les Éditions et Services de dépôt
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
Ottawa (Ontario) K1A 0S5
Téléphone : 613-941-5995 ou 1-800-635-7943
Télécopieur : 613-954-5779 ou 1-800-565-7757
publications@tpsgc-pwgsc.gc.ca
<http://publications.gc.ca>

Aussi disponible sur le site Web du Parlement du Canada à l'adresse suivante : <http://www.parl.gc.ca>

Published under the authority of the Speaker of
the House of Commons

SPEAKER'S PERMISSION

Reproduction of the proceedings of the House of Commons and its Committees, in whole or in part and in any medium, is hereby permitted provided that the reproduction is accurate and is not presented as official. This permission does not extend to reproduction, distribution or use for commercial purpose of financial gain. Reproduction or use outside this permission or without authorization may be treated as copyright infringement in accordance with the *Copyright Act*. Authorization may be obtained on written application to the Office of the Speaker of the House of Commons.

Reproduction in accordance with this permission does not constitute publication under the authority of the House of Commons. The absolute privilege that applies to the proceedings of the House of Commons does not extend to these permitted reproductions. Where a reproduction includes briefs to a Committee of the House of Commons, authorization for reproduction may be required from the authors in accordance with the *Copyright Act*.

Nothing in this permission abrogates or derogates from the privileges, powers, immunities and rights of the House of Commons and its Committees. For greater certainty, this permission does not affect the prohibition against impeaching or questioning the proceedings of the House of Commons in courts or otherwise. The House of Commons retains the right and privilege to find users in contempt of Parliament if a reproduction or use is not in accordance with this permission.

Additional copies may be obtained from: Publishing and Depository Services
Public Works and Government Services Canada
Ottawa, Ontario K1A 0S5
Telephone: 613-941-5995 or 1-800-635-7943
Fax: 613-954-5779 or 1-800-565-7757
publications@tpsgc-pwgsc.gc.ca
<http://publications.gc.ca>

Also available on the Parliament of Canada Web Site at the following address: <http://www.parl.gc.ca>